



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

PALVELUJEN MYYNNIN TEHOSTAMINEN

Tuplajäät OY

TEKIJÄ: Mikko Mertanen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Mikko Mertanen			
Työn nimi Palvelujen myynnin tehostaminen			
Päiväys	5.4.2017	Sivumäärä/Liitteet	28/5
Ohjaaja(t) Jari Niemelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Tuplajäät Oy / Markku Keinänen			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tuplajäät Oy on Siilinjärvellä toimiva jäähalli, joka tarjoaa erinomaiset puitteet jää- ja kuntosaliliikuntaan. Tuplajäät Oy tarjoaa asiakkailleen liikuntapalvelujen lisäksi myös sauna- ja kokoustiloja. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarjota kehityskinoja yrityksen palvelujen myyntiin. Työssä keskitytään erityisesti aamu- ja iltapäivävuorojen myynnin kehittämiseen.</p> <p>Työssä haastatellaan potentiaalisia asiakasyrityksiä ja selvitetään yrityksen tarve ja resurssit hankkia Tuplajäät Oy:n palveluita. Tämän lisäksi työssä Tuplajäät Oy:n palvelut konseptoidaan ja tehdään yritykselle valmis myyntituote. Myyntituote on yrityksille tarjottava työhyvintointipäiväpaketti.</p> <p>Työn teoriaosuus keskittyy palveluun, palvelujen konseptointiin sekä liikunnan merkitykseen työhyvinvoinnissa. Aluksi määritellään palvelu ja pohditaan sen kehittämistä asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Palvelujen konseptointia koskevissa luvuissa keskitytään palvelujen konseptoinnin prosessiin ja palvelumuotoiluun. Työhyvinvoinnin luvuissa määritellään työhyvinvointi ja sen suhdetta liikuntaan.</p> <p>Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina. Opinnäytetyössä käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Haastattelut litteroitiin ja litterointeja käytettiin tulosten analysoinnissa. Tulosten analysoinnissa selvisi, että Tuplajäät Oy:lle löytyy potentiaalisia asiakkaita myös aamu- ja iltapäivälle.</p> <p>Työhyvintointipäiväpaketissa hyödynnettiin kaikki Tuplajäät Oy:n tarjoamat erittäin monipuoliset palvelut mahdollisimman tehokkaasti. Taustalla on kuitenkin koko ajan ajatus asiakkaan mahdollisuudesta vaikuttaa päivän sisältöön ja kulkuun. Tämä antaa kilpailuetua useisiin kilpailijoihin.</p>			
<p>Avainsanat</p> <p>Palvelu, palvelujen konseptointi, työhyvinvointi, liikuntapalvelut.</p>			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Mikko Mertanen			
Title of Thesis Improving sales of services			
Date	5.4.2017	Pages/Appendices	28/5
Supervisor(s) Jari Niemelä			
Client Organisation /Partners Tuplajäät Oy / Markku Keinänen			
<p>Abstract</p> <p>Tuplajäät Ltd is an ice rink which is located in Siilinjärvi. Tuplajäät Ltd provides excellent settings for ice sports and gym exercise. In addition to various sports possibilities Tuplajäät Ltd offers sauna and conference rooms. The goal of this thesis is to provide means to develop the sales of this companys services. The work focuses on improving the sales of the ice rinks morning and afternoon shifts in particular.</p> <p>Thesis includes interviews of potential client companies that find out if they have needs and resources to use Tuplajäät Ltd's services. In addition to this Tuplajäät Ltd's services are developed into a concept and made into a sales product. This product is offered to client companies as a fun and a physically active day to improve employees wellbeing.</p> <p>Theoretical part of the thesis focuses on services, concepting services and the importance of physical activity at workplace. At first i define what service means and then deliberate what developing services mean from customers point of view. The chapters of concepting services focus on the process of consepting services and service design. I also define what employees wellbeing means and how physical exercise effects on it.</p> <p>The interviews were conducted by telephone and the research was qualitative. The interviews were transcribed and transcriptions were used in the analysis of the results. The analysis showed that there are potential customers for Tuplajäät Ltd also for mornings and afternoons.</p> <p>In the sales product all Tuplajäät Ltd's services were utilized also keeping in mind that the customer has the possibility to influence on the course of the day. This gives a competitive advantage in a number of competitors.</p> <p>Keywords Service, service desing, well-being at workplace, fitness and wellness facilities.</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	PALVELU JA SEN KONSEPTOINTI.....	7
2.1	Palvelun rakenne	7
2.2	Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisestä näkökulmasta	8
2.3	Konseptointiprosessi	8
2.4	Palvelumuotoilu	10
3	TUTKIMUSMENETELMÄ.....	11
3.1	Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä	11
3.2	Haastattelujen toteutus	11
4	PALVELUJEN KONSEPTOINTI - CASE TUPLAJÄÄT OY	13
4.1	Tuplajäät Oy.....	13
4.2	Liikunta osana työhyvinvointia	13
4.3	Tutkimus – case Tuplajäät Oy	14
5	HAASTATTELUIJEN TULOKSET – CASE TUPLAJÄÄT OY	16
5.1	Tulosten analysointi	16
5.2	Powerflute – Savon Sellu Oy	16
5.3	Mestar Oy.....	17
5.4	Lujabetoni Oy	17
6	KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA YHTEENVETO.....	18
6.1	Savon sellu	18
6.2	Mestar Oy.....	18
6.3	Lujabetoni	18
6.4	Tyhy-päivä paketti	19
6.4.1	Esimerkkipäivä 1 (Jääkiekkoilijan pelipäivä).....	20
6.4.2	Esimerkkipäivä 2 (Curlingin perusteet).....	20
7	YHTEENVETO.....	21
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	22
	LIITE 1: TUPLAJÄÄT AREENA 2 VARAUSKALENTERI. VKO 8.	24
	LIITE 2. HAASTATTELURUNKO	25
	LIITE 3.1: HAASTATTELURUNKO + LITTEROINTI. POWERFLUTE – SAVON SELLU. HAASTATELTAVA HR. PÄÄLLIKKÖ JONI PÄIVINEN.....	26

LIITE 3.2: HAASTATTELURUNKO + LITTEROINTI. MESTAR OY. HAASTATELTAVA YLLÄPITOPÄÄLLIKKÖ PEKKA KILPIMAA.	27
LIITE 3.3: HAASTATTELURUNKO + LITTEROINTI. LUJABETONI OY. HAASTATELTAVA HENKILÖSTÖJOHTAJA MIKKO SATULI.	28

1 JOHDANTO

Työhyvinvointi ja sen ylläpitäminen ovat alati kasvava trendi työpaikoilla ympäri maailman. Se on ilmiö, joka koskettaa jokaista työelämässä olevaa henkilöä, sillä jokainen haluaa viihtyä ja olla hyvässä mielellä, niin töissä, kuin työpäivän jälkeenkin. Hyvin hoidettu ja ylläpidetty työhyvinvointi yrityksissä on yrityksille kilpailuetu työvoimamarkkinoilla. Liikunta ja terveelliset elämäntavat auttavat ihmistä jaksamaan paremmin, pysymään virkeänä pidempään ja näin ollen olemaan tehokkaampi työntekijä yritykselle. Liikunta ehkäisee myös työpaikkojen sairauspoissaoloja, sekä on avuksi useiden sairauksien hoidossa. Liikunta parantaa unen kestoa ja laatua ja toimii myös erinomaisena stressin ja lievän masentuneisuuden hoitokeinona. (Työterveyslaitos. Sopeutuminen vuorotyöhön 2017.)

Tämän työn tarkoituksena on selvittää lähialueen yritysten tarvetta, halukkuutta ja resursseja tarjota työntekijöilleen Tuplajäät Oy:n tarjoamia liikuntapalveluja. Selvityksen avulla Tuplajäät Oy kykenee tarjoamaan tarkemmin räätälöityjä palvelukokonaisuuksia yrityksille, sekä vastaamaan paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Yritysten tarve selvitetään puhelinhaastatteluilla.

Yrityksille spesifioidut palvelut vaativat myös Tuplajäät Oy:n palvelujen konseptointia. Konseptoinnin jälkeen Tuplajäät Oy:lle laaditaan valmis myyntituote, joka on yrityksille myytävä tyhy-päiväpaketti. Tarkoituksena on laatia valmis palvelukokonaisuus, jota yritys voi halutessaan lähteä markkinoimaan ja toteuttamaan. Tässä paketissa hyödynnetään kaikkia Tuplajäät Oy:n tarjoamia tuotteita ja palveluita, joista rakennetaan yrityksille valmis tyhy-päivä.

Työn teoreettinen viitekehys koostuu palvelujen konseptoinnista. Ensin määritellään palvelut ja niiden muotoilun perusteet. Konseptointia tarkastellaan asiakaslähtöisyyden ja yksilöidyn palvelun näkökulmasta.

Tuplajäät Oy:llä on erinomaiset puitteet järjestää organisaatioille erilaisista liikunta-aktiviteeteista koostuva tyhy-päivä. Useiden tilojen käyttöaste on kuitenkin matala. Liikuntamahdollisuuksien lisäksi käytettävissä on mahdollisuus ruokailuun paikan päällä, kokous- ja saunatilat, sekä mahdollisuus päättää päivä KalPan liiga otteluun. Tarkoituksena on rakentaa valmis tyhy-päiväpaketti, jossa hyödynnetään kaikkia Tuplajäät Oy:n tarjoamia palveluita mahdollisimman tehokkaasti ja asiakkaita kiinnostavalla tavalla.

Tuplajäät Oy:n tilat ovat suurelta osin käyttämättömät aamu- ja iltapäivisin. Yritysten tarve ja resurssit käyttää näitä ajankohtia liikuntapalveluihin selvitetään puhelinhaastatteluilla. Tarpeen selvityksen jälkeen Tuplajäät Oy kykenee tarjoamaan jokaiselle yritykselle yksilöityjä, heidän tarpeisiinsa sopivia palveluita. Työn tavoitteena on tarjota Tuplajäät Oy:lle välineitä uusien asiakkaiden hankintaan palvelujen konseptoinnin sekä valmiin myyntituotteen avulla.

2 PALVELU JA SEN KONSEPTOINTI

Palvelun määritelmä on haastava, koska termiä ”palvelu” voidaan käyttää useaan eri tarkoitukseen. Tässä työssä palvelua tarkastellaan liike-elämän näkökulmasta, eli yritysten kuluttajille tarjoamia palveluja.

Etenkin hyvä palvelu koetaan erittäin tavoittelemisen arvoiseksi arvoksi liike-elämässä. Useimmat asiakastyytyväisyyskyselyt tai muut kuluttajatutkimukset pyrkivät mittaamaan palvelujen laatua ja saavuttamaan hyvän palvelun tavoitteen. Hyvä palvelu on räätälöity asiakkaan toiveiden mukaan. Sen sisällöstä löytyy ydin, sekä tuki- ja sivupalvelut. (Jaakkola ym. 2009, 11.)

Kirjallisuudesta löytyy useita eri määrittelyjä palvelulle. Palvelu on vähintään osaksi aineeton teko tai tekojen sarja. Asiakkaan ongelma ratkaistaan yleensä asiakkaan ja palveluntarjoajan tai näiden järjestelmien ollessa fyysisessä vuorovaikutuksessa keskenään jossain vaiheessa palveluprosessia. Tekes määrittelee palvelun siten, että se on toimintaa tai toimintojen yhdistelmää. Nämä toiminnot toteutetaan palveluntarjoajan ja asiakkaan vuorovaikutuksessa. Tavoitteena on aina vastata asiakkaan tarpeisiin. (Tekes 2010, 6.)

Palvelua voidaan myös määritellä sen yhteisten piirteiden avulla. Nämä piirteet ovat yleisluonteisia ja palveluita on tavallisesti verrattu fyysisiin tuotteisiin (Grönroos 2009, 78). Christian Grönroos mainitsee kirjassaan kolme yleisluonteista palvelun piirrettä. Ensimmäinen piirre on, että palvelut ovat prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista. Toinen piirre on, että palvelut tuotetaan, sekä kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti. Kolmantena piirteenä asiakas osallistuu palvelun tuotantoprosessiin kanssatuottajana. (Grönroos 2009, 76.)

2.1 Palvelun rakenne

Palvelu ja sen sisältö rakennetaan vastaamaan asiakkaan tavoittelemaa hyötyä. Palvelun sisältö voidaan jakaa ydinpalveluun ja sen lisäksi tarjottaviin tuki- ja lisäpalveluihin. Nämä ydinpalvelun lisäksi tarjottavat tukipalvelut ovat usein välttämättömiä ydinpalvelun toiminnalle. Esimerkiksi yrityksen laskutusta tai puheluihin vastaamista, sekä muuta asiakkaalle tapahtuvaa viestintää. Lisäpalvelut ovat rahanarvoisia, jotka voivat tuoda asiakkaalle lisää valinnanvapautta tai muuta arvoa ydinpalvelun lisäksi. (Jaakkola, Orava, ja Varjonen 2009, 19-20.)

Kaikki tukipalvelut täytyy tunnistaa, koska osa niistä voi olla välttämättömiä ydinpalvelun toteuttamiselle. Jos palveluja tehostetaan, tehostustoimenpiteet voivat keskittyä myös tukipalveluihin, jolloin ne eivät aina edes näyttäydy asiakkaille. Lisäpalvelujen tehostaminen puolestaan voi tuoda kilpailuetua. Hyvillä lisäpalveluilla voi erottautua kilpailijoista, jos ydinpalvelut ovat hyvin samankaltaisia. Lisäpalveluiden ei tarvitse välttämättä lisätä tuottoa tai katetta, jos ne vain lisäävät raha- ja asiakasvirtaa. (Jaakkola ym. 2009, 11–13.)

Palvelupaketti on kokonaisuus, jonka muodostavat ydin-, lisä- ja tukipalvelut. Palvelupaketti on tietynlaiseen tarpeeseen suunniteltu palvelutuotteiden tai palveluiden yhdistelmä. Palvelupaketin tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle liiketoiminnallista arvoa tuotteen, palvelun tai muun toiminnan muodossa. (Tekes 2010, 7-8.)

Selkeä palvelupaketti ja sen kuvaaminen voi helpottaa etenkin aineettomien ja abstraktien palvelujen markkinointia ja myyntiä. Kun palvelun sisällöstä on selkeä käsitys, asiakkaan on helpompi tehdä ostopäätös ja siihen liittyvät riskit tuntuvat pienemmiltä. Suurempien palvelukokonaisuuksien myynti on helpompaa, kun asiakas tietää mistä palvelu koostuu. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus itse valita mahdolliset lisäosat tai palvelut. (Jaakkola ym. 2009, 13.)

2.2 Palvelujen kehittäminen asiakaslähtöisestä näkökulmasta

Palvelujen kehittämisen pohjana on yrityksen liiketoimintastrategia. Tulee olla vahva näkemys, kuinka osaaminen ja resurssit saadaan parhaalla mahdollisella tavalla käyttöön, jotta sillä saavutetaan tuloksia. Jotta palveluja voidaan lähteä kehittämään tai niiden tehokkuutta maksimoimaan, kannattaa toiminasta selvittää muutama perustoimintaa määrittävä kysymys. Millaisia asiakkaita tai asiakassuhteita tavoitellaan? Miten ja millaisia palveluja tuotetaan? Mikä on erikoistumisen, innovaation ja tuotekehityksen aste? (Jaakkola ym. 2009, 3.)

Palvelujen kehittämisessä tulisi ottaa huomioon ainakin toimialan nykytila, kilpailijat, trendit sekä asiakkaan tarpeet. Aina ei välttämättä tarvitse kehittää varsinaista ydinpalvelua. Ydinpalvelun kehittäminen voi joissain tapauksissa olla vaikeaa tai lähes mahdotonta. Lisäpalvelujen avulla voidaan saavuttaa kilpailuetua tai asiakasmäärien kasvua, vaikka itse lisäpalvelu ei kasvua tai katetta toisi-kaan. (Jaakkola ym. 2009, 12.)

Palvelun kehittämisen tarkoituksena on kyetä luomaan edellytykset, jotka asiakkaan mielestä luovat lisäarvoa (Jaakkola ym. 2009, 13). Tämän vuoksi asiakkaiden tarpeiden selvittäminen on eriarvoisen tärkeää. Näin varmistetaan palvelujen kehitys enemmän asiakkaita miellyttävään suuntaan. Asiakkaan tarpeen selvittämiseksi voidaan suorittaa esimerkiksi kysely, jossa selvitetään kehitystarvetta tai asiakas voidaan ottaa mukaan itse kehitysprosessiin. On myös tärkeää huomioida asiakkaan äänten sanottujen mielipiteiden lisäksi tieto niistäkin tarpeista, joita asiakas ei sano ääneen tai edes tiedosta. (Miettinen 2012, 12.)

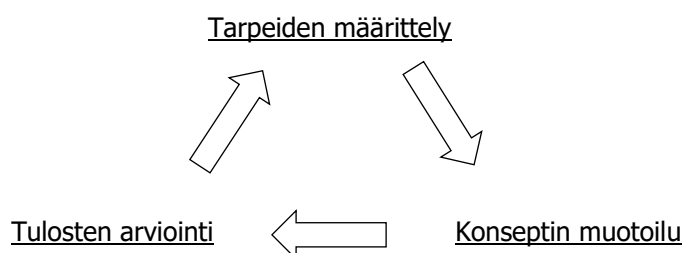
2.3 Konseptointiprosessi

Tarjottavien palveluiden tulee olla helposti asiakkaiden saatavilla, sen ostaminen tulee olla vaivatonta ja sen täytyy vastata asiakkaan ongelmaan tai tarpeisiin. Näihin saadaan tehokkaasti ratkaisu paketoimalla palvelut, jolloin palvelut voidaan esittää ja tarvittaessa kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Palvelujen konseptointi voidaankin määritellä lyhyesti, että se on ideoiden jalostamista toteuttamiskelpoiseksi luonnokseksi. (Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.)

Konseptointi voidaan jakaa kolmivaiheiseen prosessiin. Määrittely, muotoilu ja arviointi. Tätä prosessia toistetaan tarvittaessa niin kauan, että konsepti on valmis. Määrittelyvaiheessa tulee keskittyä asiakkaiden tarpeiden selvittämiseen, uusien ideoiden luomiseen sekä käytettävissä olevien voimavarojen ja resurssien selvittämiseen. Määrittelyvaiheessa on tärkeää, että käytettävissä on kattava määrä tietoa asiakkaista ja toimintaympäristöstä. Tällöin vasta voidaan muodostaa luotettava käsitys asiakkaiden tarpeista, suunniteltavaan tuotteeseen liittyen. Yleensä määrittelyvaiheessa on jo alustava käsitys asiakkaiden tarpeista. Tarvittava tieto karttuu yleensä vasta pidemmällä aikavälillä, joten määrittelyvaihetta toistetaan useaan otteeseen ennen kuin se muodostuu toimivaksi osaaksi konseptia. (Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.)

Palvelujen konseptoinnissa täytyy myös määritellä trendit, sekä toimialan tulevaisuuden näkymät. Alalla tapahtuvat muutokset tulisi pystyä ennakoimaan mahdollisimman hyvin, koska konseptointi tähtää tulevaan ja sen toimivuus ja tulokset ovat nähtävissä vasta pidemmän ajanjakson päästä. Innovointi ja uusien näkökulmien löytäminen voi olla välttämätöntä hyvien tuloksien saavuttamiseksi. Tehokas konseptisuunnittelu yhdistääkin erilaiset näkökulmat. Käyttäjäkeskeisen suunnittelun, laadullisen ja määrällisen tutkimustiedon, sekä luonnokset, kuvat ja mallit. (Miettinen 2011.) Tiimissä tulisi olla osaamista eri osa-alueilta, joka luo laajemman näkökulman mahdolliseen ongelman ratkaisuun. Monen erilaisen näkökulman yhdistäminen voi olla haastavaa, mutta se on välttämätöntä lopputuloksen saavuttamiseksi. (Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.)

Muotoiluvaiheessa tulee rajata määrittelyvaiheessa tuotetut ideat ja poimia niistä parhaat ja toimivimmat, joita lähdetään jalostamaan eteenpäin. Tässä vaiheessa on tunnistettu asiakkaan tarpeet ja toimialan tulevaisuuden näkymät. Näiden pohjalta muodostetaan yksi toimiva kokonaisuus, jossa kaikki yksityiskohdat on otettu huomioon. Muotoiluvaiheessa täytyy myös tunnistaa mahdolliset muuttuvat käytänteet. Käytänteet voivat mm. asettaa rajoitteita resurssien tai jopa lakien puitteissa. Käytänteet voivat synnyttää myös uuden osaamisen tai kouluttautumisen tarvetta palveluhenkilöstölle. (Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.)



KUVA1. Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.

Arviointivaiheessa konseptoinnin mahdollisia tuloksia ennakoidaan ja arvioidaan. Onko konseptoinnilla saavutettavissa haluttuja tavoitteita? Onko resurssit riittävät toteuttamaan suunnitelma jne. Jos arviointitulokset ovat lupaavia, voidaan palvelujen konseptoinnilla saatu uusi idea tai myyntituote aloittaa. (Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.)

Usein arviointivaiheen jälkeen joudutaan kuitenkin palaamaan takaisin suunnitteluvaiheeseen, koska prosessin aikana on voinut syntyä uusia ideoita tai huomataan asioita, joita on syytä vielä pohtia ennen kuin konseptointi on valmis. (Konseptointi. University of Jyväskylä 2017.)

2.4 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun lähtökohtana on tarjota asiakkaalle palvelukokemus, joka vastaa asiakkaan tarpeisiin, sekä palvelujen tarjoajan liiketoiminnallisiin suunnitelmiin mahdollisimman hyvin. Palvelumuotoilussa pyritään löytämään mahdollisimman monta kontaktipistettä asiakkaan palvelukokemukseen. Nämä kontaktipisteet voidaan kokea, nähdä tai aistia. Esimerkiksi pankin palvelussa kontaktipisteitä voivat olla mainokset, puhelinasiakaspalvelu, konttori ja sen sisustus, henkilökunta ja heidän asiakaskontaktit sekä internetsivut. (Miettinen 2009.)

Palvelumuotoilu on kokonaisuus, jolla kehitetään palvelujen kaupallisia tavoitteita. Se on monen osaajan ja osa-alueen yhteistyössä tehtävää toimintaa, jonka tarkoituksena on käyttäjäläheinen kehittyminen. Osallistamalla käyttäjät, palvelutarpeen ja ideoiden saavuttaminen on helpompaa. Palvelukokemus kehitetään vastaamaan mahdollisimman hyvin käyttäjän tarpeita, unohtamatta palveluntarjoajan liiketaloudellisia tavoitteita (Miettinen 2009).

Palvelumuotoilija pyrkii visualisoimaan ja käsikirjoittamaan konsepteja. Käyttäjien palvelukokemukset ja palvelumallit pyritään muuntamaan mahdollisiksi tulevaisuuden palveluiksi (Miettinen 2010.)

3 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen, koska aineistoa kerätään haastatteluilla ja tavoitteena on tuottaa yritykselle kehitysideoita uusien asiakkaiden hankintaan. Tutkimusmenetelmiä ovat laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, sekä kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvantitatiivisessa menetelmässä käsitellään numeraalista aineistoa. Tarkoituksena on tutkia erilaisia aineistoja tunnuslukujen ja jakaumien perusteella. Tilastotieteen avulla voidaan ennustaa erilaisia ilmiöitä tai tutkia väittämiä. Tavoitteena on luoda kokonaiskuva aineistoon ja löytää tutkittavat piirteet. Samalla tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida. (Kvantitatiivisen analyysin perusteet. Virtuaali ammattikorkeakoulu 2017.)

Kvalitatiivisessa menetelmässä numeroiden sijaan tutkitaan esimerkiksi haastattelujen perusteella tehtyjä johtopäätöksiä. (Kvalitatiivinen tutkimus. Taloustutkimus 2017.) Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä pyritään vastaamaan kysymyksiin miksi, millainen ja miten? Tutkimus ei perustu numeroihin vaan mielipiteisiin, johtopäätöksiin ja niiden tutkimiseen.

Tässä opinnäytetyössä on käytetty kvalitatiivista menetelmää. Osaltaan opinnäytetyö vastaa myös toiminnallista opinnäytetyötä, jossa pyritään ohjeistamaan toimintaa ammatillisen kentän osa-alueilla. Työssä suunniteltu TYHY-päivä paketti vastaa toiminnallista opinnäytetyötä.

3.1 Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimusmenetelmässä käytetään usein harkinnanvaraista otantaa, kuten tässäkin työssä. Haastattelut yritykset valitaan huolella asiakaspotentiaalisuuden näkökulmasta. Laadulliset tutkimukset koostuvat usein aiemmin aiheesta tehdyistä tutkimuksista ja teorioista, empiirisistä aineistoista ja tutkijan omasta työstä syntyvästä pohdinnasta ja päättelystä. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 11.)

3.2 Haastattelujen toteutus

Laadullisen tutkimusmenetelmän aineistonkeruumenetelmä on usein haastattelu. Tässä työssä on käytetty puhelinhaastattelua. Haastattelun runko (Liite 2.) on pohjana, mutta puhelinkeskustelun myötä aineisto kertyy jokaisessa haastattelussa hieman eritavoin, keskustelun kulusta riippuen. Eli haastattelut eivät noudata yhtä ja samaa kaavaa tai runkoa tietoa kerättyäessä, toisin kuin määrällisessä tutkimusmenetelmässä, jossa kysymys ja vastausrunko on standardoitu.

Laadullisen aineiston analysoinnissa, tutkija yleensä yllättyy tai oppii tuloksista. Tämä johtuu siitä, että tutkimus on usein hypoteesiton, eli tutkijalla ei ole ennako-oletuksia tutkimustuloksista. Oppimista voi kuitenkin tapahtua vain, jos tutkija on muodostanut itselleen jonkinlaisen ennako-oletuksen tutkimuskohteesta. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 14.) Vaikka haastattelu ei noudata tiettyä runkoa on sillä selkeä tavoite: tutkimustehtävän suorittaminen. Haastattelu on siis tutkimusaineiston hankkimiseksi ja aineisto puolestaan tutkimustehtävän selvittämiseksi.

Haastattelija määrittelee kysymykset, joiden avulla haastateltavan vastauksien laajuutta voidaan rajata tai puolestaan laajentaa. Haastattelut voidaan jakaa karkeasti neljään tapaan.

1) Avoin haastattelu, jossa haastattelija ja haastateltava ovat kielellisessä vuorovaikutuksessa keskenään hyvin avoimesti ja tilanteesta pyritään rakentamaan mahdollisimman luonteva. Haastattelu etenee keskustelemalla tietyn aihepiirin sisällä, mutta varsinaisia valmiita kysymyksiä tai teemoja ei välttämättä ole. Jos haastatteluja on useampia, voivat ne poiketa hyvinkin paljon toisistaan. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 54.)

2) Teemahaastattelussa on aiheenpohjalta valmiit teemat ja aihepiirit. Ne ovat samat kaikille haastateltaville, vaikka haastatteluissa liikutaankin joustavasti. Teemahaastattelu etenee keskustelumaisesti, mutta ei esitä tiukkoja ennalta päätettyjä kysymyksiä. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 56.)

3) Strukturoitu tai puolistrukturoitu haastattelu etenee ennalta suunniteltujen kysymysten mukaan. Puolustrukturoidussa haastattelussa kysymysten järjestystä voidaan vaihdella haastattelun mukaan. Kysymykset voivat myös johtaa spontaaneihin lisäkysymyksiin. Strukturoitu haastattelu on käytännössä lomakehaastattelu. Siinä edetään kysymys-vastaus periaatteella tietyssä järjestyksessä. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 57.)

4) Ryhmähaastattelussa paikalla on yhtä aikaa useampi haastateltava. Valtaosa kysymyksistä esitetään yhtäaikaaisesti kaikille, mutta välillä kysymys voidaan osoittaa vain yhdelle haastateltavista. Ryhmähaastatteluille ominaista on keskustelunomaisuus. Kysymykset synnyttävät usein keskustelua ja esiin nousee useita mielipiteitä ja näkökulmia. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 58-59.)

4 PALVELUJEN KONSEPTOINTI - CASE TUPLAJÄÄT OY

Tuplajäät Oy:n palvelujen konseptoinnin tarkoituksena on koota kaikki yrityksen tarjoamat palvelut ja hyödyntää olemassa olevat resurssit tarjoamaan asiakkaille entistä parempia ja yksilöityjä palvelukokonaisuuksia. Konseptoinnin tavoitteena on luoda uusia ja kehittää jo olemassa olevia asiakassuhteita ja näin olleen parantaa yrityksen tulosta. Konseptointi vaatii asiakkaiden palvelutarpeiden ja odotusten selvittämistä. Selvitystyö tehtiin puhelinhaastatteluina. Palvelu pyritään rakentamaan vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin, mutta tavoitteena on myös huomioida yrityksen liiketaloudelliset tavoitteet. (Miettinen 2009.) Työssä ei testata tai viedä uusia palvelukonsepteja käytäntöön, vaan ne esitellään toimeksiantajalle, joka mahdollisesti oman harkintansa mukaan ottaa ne myöhemmin käyttöön yrityksessä.

4.1 Tuplajäät Oy

Tuplajäät Oy sijaitsee Siilinjärven Toivalassa erinomaisten kulkuyhteyksien varressa. Tuplajäät Oy on kahden kaukalon jäähalli, joka tarjoaa hyvät puitteet kaikenlaiseen jääurheiluun. Molemmissa kaukaloissa on mahdollisuus pelata mm. jääkiekkoa ja jääpalloa tai harjoittaa vain vapaata luistelua. Erikoisuutena useisiin Suomen jäähalleihin Tuplajäät Oy:n kaukaloissa on viralliset mitat ja kriteerit täyttävät curlingradat. Curling sopii jääurheiluna hyvin kaikenikäisille ja tasoisille henkilöille. Jääurheilu mahdollisuuksien lisäksi Tuplajäillä on mahdollisuus käyttää kunto- ja toiminnallista jumppasalia. Kuntosalilla on oma syvennyksensä vapaiden painojen käyttöön, sekä monipuoliset koko kehon harjoittamiseen soveltuvat kuntosalilaitteet. Käytettävissä on myös kumimatto pohjainen juoksusuora, joka mahdollistaa erilaiset toiminnalliset kuntoilumuodot mahdollisimman vähäisellä polvien ja nivelten rasituksella.

Liikuntapalvelujen lisäksi Tuplajäät Oy tarjoaa tilauksesta käyttöön sauna- ja kokoustiloja. Kokoustilassa on viedotykki, jonka voi liittää asiakkaan omaan tietokoneeseen tai muuhun yhteensopivaan laitteeseen esimerkiksi palaverin tai muun esityksen ajaksi. Sauna- ja kokoustilojen yhteydessä toimii myös 150 hengen tilausravintola. Tilausravintola toimii arkisin jäähallin kahviona, sekä lounasravintolana. Nämä tilat mahdollistavat isollekin ryhmälle palaverit, ruokailut, sekä muut illanvietto mahdollisuudet, B-oikeuksineen Tuplajäät Oy:n tiloissa.

4.2 Liikunta osana työhyvinvointia

Vaikka keskustelu työhyvinvoinnista on lisääntynyt viime vuosina, on sen käsite yksittäiselle ihmiselle tai organisaatiolle usein hyvin yksipuolinen. Työhyvinvointi mielletään usein vain fyysiseksi hyvinvoinniksi. Työhyvinvointia pyritään lisäämään taukojumpilla ja työergonomialla. Nämä ovat tärkeitä fyysisen hyvinvoinnin ja jaksamisen kannalta, mutta usein henkinen hyvinvointi on tärkeämpää. Maailman terveysjärjestö WHO määrittelee terveyden täydellisen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tilaksi. (Virolainen 2012, 11.) Työhyvinvointi koostuu luonnollisesti näistä samoista osa-alueista ja siksi työhyvinvointia tulisi tarkastella kokonaisvaltaisesti, eikä vain yhtä osaa irrallisena.

Kokonaisvaltainen työhyvinvointi koostuu eri tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Työhyvinvointiin vaikuttavat työpaikan, työyhteisön ja työnteon lisäksi myös henkilön omat elintavat sekä muu elämäntilanne. (Virolainen 2012, 12.) Työhyvinvoinnin edistäminen ei ole vain yhden henkilön tai organisaation tehtävä, vaan osan vastuusta kantaa myös yhteiskunta. Yhteiskunta luo mahdollisuuden työhyvinvoinnin ylläpitämiseen säätämällä lakeja ja kannustamalla organisaatioita jopa taloudellisesti edistämään työhyvinvointia.

Suomessa liikunnan harrastaminen ja päivittäinen liikunnan osuus päivittäisessä elämässä on vähentynyt. Liikunnan määrää ja sen terveyttä edistävien tutkimusten pohjalta on huomioitu liikunnan vähyydestä johtuvat negatiiviset vaikutukset kansanterveyteen ja sitä kautta myös kansantalouteen. (Soudunsaari 2010, 6.)

Liikunnan vähentyminen on tutkimusten mukaan kiistatta lisännyt sairauspoissaoloja työpaikoilla, mutta työpaikkaliikuntaan suunnattujen varojen kustannustehokkuudesta kiistellään edelleen. Työterveydenhoito nähdään sairaudenhoitona, eikä sairauksien tai vammojen ennaltaehkäisevää hoitoa, kuten liikuntaa pystytä toteuttamaan. (Soudunsaari 2010, 11.)

Lähes päivittäinen vähintään 30 minuttia kestävä, kohtuullisesti kehoa kuormittava liikunta (esim. kävely) on terveyttä ja hyvinvointia edistävää liikuntaa. Terveyttä edistävä liikunta ehkäisee sairauksia, sekä edistää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Liikunnan ei tarvitse olla vain fyysistä suorittamista, jotta se edistäisi hyvinvointia. Liikunnallisten harrastusten sosiaaliset ja psyykkiset hyödyt voivat usein olla henkilölle tärkeämpiä, kuin fyysiset hyödyt. (Soudunsaari 2010, 10.)

Työhyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttavat myös ihmisen vireystila. Riittävä uni on välttämätöntä vireystilan ylläpitoon, mutta myös liikunta itsessään nostaa kehon ja mielen vireystilaa. Liikunnan harrastamisen on myös todettu ehkäisevän uniongelmia, sekä parantavan unenlaatua. (Työterveyslaitos 2017.)

4.3 Tutkimus – case Tuplajää Oy

Tuplajäiden kaksi kaukaloa ovat varsin kovalla käyttöasteella viikonloppuisin ja arkisin noin kello 16.00 jälkeen. Kaukaloiden käyttöaste on kuitenkin varsin vähäistä arkisin aamua- ja iltapäivä aikana. Vaikka käyttöaste on tiettyyn vuorokauden aikaan pieni, jäähallin käyttökustannukset juoksevat vuorokauden ympäri. Tämä ei ole optimaalinen tilanne yrityksen liiketaloudellisten tavoitteiden kannalta. Esimerkkinä ote varauskalenterista, josta käy ilmi aamu- ja iltapäivien vapaana olevat vuorot. (Liite 1.) Työn tavoitteena on selvittää lähialueella toimivien potentiaalisten yritysasiakkaiden halukkuutta ja resursseja tarjota työntekijöilleen työliikuntapalveluita Typlajää Oy:n tiloissa arkisin erityisesti kello 7.00 – 16.00 välisenä aikana.

Haastatteluun potentiaalisina asiakasyrityksinä valikoituivat Powerflute - Savon Sellu, Mestar Oy, sekä Lujabetoni Oy. Edellämainitut yritykset ovat Tuplajää Oy:lle potentiaalisia asiakasyrityksiä nii-

den sijainnin, vuorotyöjärjestelmän ja henkilöstömäärän vuoksi. Iso henkilöstömäärä ja vuorotyöjärjestelmä mahdollistaa yrityksille mahdollisuuden tarjota työntekijöilleen liikuntapalveluja aamu- ja iltapäivä aikaan. Selvitys tehtiin puhelinhaastatteluina tammikuussa viikolla neljä (23-27. 2017.) Kaikki haastateltavat toimivat yrityksissään henkilöstö- tai talousjohdossa.

Tuplajäät Oy:n tilat ja palvelut mahdollistavat yrityksille myös loistavat puitteet järjestää TYHY-päiviä Tuplajäät Oy:n tiloissa. Vaikka oheistilat ovat monipuoliset ja mahdollistavat erilaisia käyttötarkoituksia, ovat ne suhteessa kaukaloihin varsin pieniellä käyttöasteella. Työn toisena tavoitteena on suunnitella Tuplajäät Oy:lle TYHY-päiväpaketti, joka on valmis myyntituote. TYHY-päiväpaketin suunnittelussa kaikki yrityksen palvelut ja resurssit hyödynnetään mahdollisimman tehokkaasti asiakkaan tarpeet huomioiden. Oheistilojen käyttöasteen lisääminen, sekä uusien asiakkuuksien hankkiminen toisi Tuplajäät Oy:lle lisää tulovirtaa.

5 HAASTATTELUIJEN TULOKSET – CASE TUPLAJÄÄT OY

Tämän opinnäytetyön haastattelut tehtiin puhelinhaastatteluina ja ne noudattivat strukturoidun ja puolistrukturoidun haastattelun, kaavaa. Haastattelun kysymykset ja runko oli ennalta tehty, mutta kysymysten järjestys vaihtui ja jatkokysymyksiä nousi haastattelun aikana esiin.

Haasteena on löytää uusia potentiaalisia asiakkaita Tuplajäät Oy:lle, koska tarkoitus on hankkia yrityksiä ostamaan nimenomaan aamu- ja iltapäivävuoroja. Tämä tarkoittaa, että yrityksellä tulisi olla vuorotyöjärjestelmä ja ei entuudestaan asiakassuhdetta Tuplajäät Oy:n kanssa. Haastateltavat yritykset olivat Mestar Oy, Powerflute Oyj (Kuopio) ja Lujabetoni (Siilinjärvi).

Haastattelun aluksi kävimme keskustelun, ettei tarkoitus ole myydä mitään, vaan ainoastaan selvittää yritysten tämänhetkistä tilannetta työpaikkaliikunnasta, sekä halukkuutta ja mahdollisuuksia tarjota liikuntapalveluita työntekijöilleen aamu- ja iltapäivä aikaan. Tämän jälkeen haastattelu eteni haastattelurungon mukaisesti (Liite 2).

Haastateltavat henkilöt vastasivat pääasiassa yrityksiensä henkilöstövoimavarojen käytöstä tai ylläpidosta. Haastattelu sisälsi viisi kysymystä, jotka toimivat haastattelun runkona. Mahdolliset lisäkysymykset nousivat esiin haastattelun myötä.

5.1 Tulosten analysointi

Laadullisten tutkimusten analysointiin ei löydy yksiselitteistä ohjetta. Analysointi tulisi aloittaa jäsentelemällä saadut tutkimusaineisto itselle selvään muotoon. Tutkijan tulee tiedostaa tarkkaan mitä tietoa tutkimusmenetelmällä on löydetty. Tämä vaatii eri aiheiden luokittelua ja teemoittain järjestelyä, jotta kirjavasta aineistosta saadaan selkeä punainen lanka esiin. Analysointivaiheessa tutkimusaineistoa tulee myös peilata teoriaan, jolloin tutkija lisää aineistoon informaatioarvoa. Analysointi suuntaa vahvasti tutkimusongelmaan. Laadullisen tutkimusaineiston analysointi antaa tutkijalle vapautta, mutta voi myös luoda informaatiotulvan, jos aineisto on laaja eikä sitä onnistu jäsentelemään selkeästi mikä on olennaista tutkimuksen kannalta ja mikä ei. Laadullisen tutkimusaineiston analysoinnissa voidaan myös saavuttaa useita eri näkökulmia ja jopa lopputuloksia, riippuen analysoinnin näkökulmasta. (Saarinen-Kauppinen ym. 2009, 74.)

5.2 Powerflute – Savon Sellu Oy

Savon Sellu on Kuopiossa sijaitseva kartonki tehdas. Savon Sellu valmistaa Powerflute nimistä kartonki tuotetta vientiin ympäri maailman. Savon Sellu työllistää yli 200 työntekijää, jotka työskentelevät vuorotyössä. Vuorotyön, sekä ison henkilöstömäärän vuoksi Savon Sellu on potentiaalinen asiakas Tuplajäät Oy:lle.

Haastattelusta kävi ilmi, on jo Tuplajäät Oy:n asiakas. Savon Sellu tarjoaa jo työntekijöilleen mahdollisuuden jäalliikuntaan (kaukalopallo) Tuplajäillä. Yritys tarjoaa työntekijöilleen mahdollisuuden

osallistua myös muihin erilaisiin ryhmäliikuntatunteihin. Kuitenkin kaikki työntekijöille yritykseltä tarjolla olevat liikuntamahdollisuudet ovat tällähetkellä vain ilta-aikaan.

Haastattelun alkuun yrityksessä koettiin, että nykyiset liikuntapalvelut ovat riittävät määrällisesti tämän hetken tilanteeseen nähden. Kuitenkin myöhemmässä vaiheessa haastattelua nousi esiin mahdollinen halukkuus tarjota liikuntapalveluita myös aamu- ja iltapäiväaikaan vuorotyöläisille. Yrityksessä ei ilmeisesti oltu huomioitu aiemmin mahdollisuutta järjestää vuorotyöläisille liikuntamahdollisuuksia myös aamu- ja iltapäivä aikaan.

5.3 Mestar Oy

Mestar Oy on Kuopion kaupungin omistama liikelaitos, joka toimii useilla eri toimialoilla, kunte katu- jen, liikenneväylien ja liikuntapaikkojen kunnossapito, sekä sähkö- ja valaistusverkkojen rakentami- nen ja ylläpito. Yritys työllistää noin 200 henkilöä vakituisesti, sekä noin 100 henkilöä määräaikai- sesti.

Mestar Oy aikoo tulevaisuudessa lisätä työntekijöilleen tarjoamia liikuntamahdollisuuksia. Yritys on tunnistanut liikunnan olevan merkittävä osa työhyvintointia ja jaksamista. Tällä hetkellä heillä on käytössään erilaisia ryhmäliikuntamuotoja, sekä taukoliikuntaa. Työntekijät toimivat useilla eri toi- mialoilla, joten työn rasittavuus vaihtelee paljon. Valtaosa työstä on kuitenkin fyysisesti kuormittavaa työtä. (Kilpimaa 24.1.2017)

Yrityksen työntekijöiden ikä- ja sukupuolijakauma on kohtuu iso, joten yrityksen tavoitteena olisi tar- jota työntekijälleen erilaisia ja eritasoisia liikuntamuotoja, jotta mahdollisimman moni saataisiin osal- listumaan. Aamu- ja iltapäivä vuorot ovat myös mahdollisia, mutta vaativat hieman järjestelyjä yri- tyksessä. (Kilpimaa 24.1.2017)

5.4 Lujabetoni Oy

Lujabetoni on johtava betoniteollisuudenalan yritys Suomessa. Lujabetoni toimii pääsääntöisesti Suomessa ja Ruotsissa. Yrityksellä on kaksikymmentä eri toimipistettä. Venäjällä toimintaa on myös yhteisyritysten kautta. Lujabetonin Siilinjärven tehdas on yrityksen suurin yksikkö. Henkilöstömäärä on noin 200 ja Siilinjärven toimipisteessä toimii myös yrityksen pääkonttori.

Yrityksellä on käytössään toiminto nimeltä Lujatiimi, jonka kautta yritys tukee alueellisia toimipisteitä virkistysmäärärahoihin. Alueellisissa toimipisteissä määrärahat käytetään liikunta- ja virkistyspalvelui- hin toimipisteen parhaaksi näkemällä tavalla. Yritys on lisännyt virkistysmäärärahoja kuluneen vuo- den alusta. Yrityksen tarjoamat liikuntapalvelut ovat henkilöstön käytettävissä vapaa-ajalla. Yrityk- sellä on käytössään vuorotyöjärjestelmä, joten aamua- ja iltapäiväajat ovat myös käytössä. Henki- löstön sukupuolijakauma on 92% miehiä ja 8% naisia. Sukupuolijakauman, vuorotyön ja suuren henkilöstömäärän vuoksi Lujabetoni on erittäin potentiaalinen asiakas Tuplajäät Oy:lle. (Satuli 27.1.2017)

6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA YHTEENVETO

6.1 Savon sellu

Savon Sellu käyttää jo Tuplajäiden palveluita, mutta vain ilta-aikaan. Heillä olisi mahdollisuus ja intressejä tarjota vastaavia palveluita työntekijöilleen myös aamu- ja iltapäivisin. Yritys tarjoaa työntekijöilleen myös erilaista ryhmäliikuntaa. Tuplajäät Oy:n kannattaa tarjota Savon Sellulle pakettia, joka koostuu yhdestä tai kahdesta iltajäävuorosta, sekä samasta määrästä aamujäävuoroja. Näin työntekijöille tarjotaan mahdollisuus työpaikkaliikuntaan, myös muuna kuin ilta-aikana ja tämä sopisi loistavasti vuorotyötä tekeville henkilöille. Jäävuorojen yhteyteen tulee liittää mahdollisuus vapaaseen kuntosalin käyttöön. (Päivinen 23.1.2017)

Savon Sellu tarjoaa työntekijöilleen myös ryhmäliikunta mahdollisuuksia. Tuplajäät Oy voisi tarjota esimerkiksi ohjattuja kuntosali- tai kahvakuulatunteja isommalle ryhmälle. Nämä ryhmäliikuntatunnit voisivat koostua samoin, kuin jäävuorot eli yhdestä tai kahdesta aamu- ja iltavuorosta. Myös kuntosali "kausikortteja" tai kertamaksujärjestelmää erikoishintaan voisi vastata Savon Sellun tarpeita. (Päivinen 23.1.2017)

6.2 Mestar Oy

Mestar Oy on erittäin kiinnostunut ostamaan liikuntapalveluja. Heille on tärkeää, että liikunta on ohjattua ja, että se vastaa sisällöltään heidän tarpeitaan. Mestar Oy:lle kannattaa tarjota ehdottomasti pakettia, joka sisältää useampia aamu- ja iltavuoroja. Jäävuorojen yhteyteen on tärkeää liittää kuntosalin käyttö mahdollisuus. (Kilpimaa 24.1.2017)

Yritykselle on tärkeää, että liikunta olisi ohjattua, joten jäävuoroille sopimuksen mukaan ainakin muutaman viikon väliajoin ohjausta tai valmennusta heidän tarpeidensa mukaan. Kuntosalin käyttö voisi olla vapaata jäävuorojen yhteydessä, mutta kuntosali palvelua Mestar Oy tuskin tulee tarvitsemaan, koska heillä on sopimuksia työntekijöiden kaupungin kuntosalien vapaasta käytöstä. (Kilpimaa 24.1.2017)

Mestar Oy:n kanssa tulee neuvotella ja selvittää yrityksen tarpeet tarkemmin. Yrityksellä on halukkuutta tarjota eri tasoista liikuntapalvelua eri ryhmille. Yrityksellä on tarkoitus lisätä liikuntapalveluja tulevaisuudessa, mutta se voi vaatia yrityksen sisäistä selvitystä ja näin ollen ajankohta palvelujen ostolle voi olla hieman myöhemmin. Tuplajäät 2:n valmistuessa Mestar Oy voi olla erittäin potentiaalinen asiakas ja hankkia useitakin jäävuoroja viikkotasolla. (Kilpimaa 24.1.2017)

6.3 Lujabetoni

Sukupuolijakauman, vuorotyön ja suuren henkilöstömäärän vuoksi Lujabetoni on Tuplajäät Oy:lle erittäin potentiaalinen asiakas. Haastattelussa kävi ilmi, että työntekijät käyttävät jo liikuntapalveluja aamu- ja iltapäivisin, joten yritykselle voi näitä aikoja ehdottomasti tarjota käyttöön. Kuntosali lii-

kunta mainittiin haastattelussa ainoana konkreettisena liikuntamuotona, joten se on varmasti yrityksen henkilöstön suosiossa. Näin ollen Tuplajäät Oy:n kuntosalin käyttöoikeus kannattaa liittää jäävuoron yhteyteen. Kuntosalin käyttö muuna aikana Lujabetonin työntekijöille sopimushintaan. (Satuli 27.1.2017)

Lujabetonilla on myös liikuntaharrastustoimintaa mm. erilaisissa massa- ja urheilutapahtumissa. Lujabetonin työntekijöistä koostuneet joukkueet ovat osallistunut esimerkiksi firmasählyyn, suolentopallon MM-kisoihin, sekä Sulkavan soutuihin. Lujabetonilla voisi olla potentiaalia perustaa jääkiekkoujoukku Kuopion alueen jääkiekonharrastesarjaan. Harrastejoukkue voisi hankkia useamman vakiojäävuoron viikossa sopimuksen mukaan. Lujabetonin työntekijöistä koostuva harrastekiekkoujoukku voisi harjoitella todennäköisesti myös aamu- ja iltapäivä aikaan.

6.4 Tyhy-päivä paketti

Tarkoituksena oli luoda Tuplajäät Oy:lle valmis myyntituote, joka on työhyvintointipäiväpaketti yrityksille. Tuplajäät Oy:n tilat ja palvelut mahdollistavat yrityksille loistavan mahdollisuuden liikunnalliseen työhyvintointipäivään. Tavoitteena on hyödyntää kaikki resurssit mahdollisimman tehokkaasti ja tarjota yrityksille monipuolinen ja hauska työhyvinvointipäivä. Yritykset voivat itse valita aktiviteettinsa ja päivän kulun.

Palveluntarjoajalta löytyy kaikki tarvittava ammatillinen osaaminen, välineistö ja tilat. Tarkoitus on viettää erilaisia vapaavalintaisia liikuntasuorituksia sisältävä päivä, jolloin henkilökohtainen vaatetus ja peseytymisvälineet on hyvä olla asiakkaalla omasta takaa. Liikuntasuoritukset ja mahdollinen illanvietto katsotaan aina asiakkaan kanssa tapauskohtaisesti, jonka jälkeen tarkempi ohjeistus vaatetukselle voidaan antaa. Lähtökohtana on kuitenkin, ettei asiakkaan tarvitse itse varustautua, kuin tulemalla paikalle.

Päivä rakennetaan aina yrityksen omien tarpeiden mukaan. Asiakkaat voivat pitää omat työyhteisöään koskevat luennot tai palaverit kokoustiloissa tai palveluntarjoaja voi pitää palaverit ja irrottaa ne täysin työelämästä. Luento voi pitää sisällään esimerkiksi jääkiekon lajiansalyysin, curlingin säännöt tai vaikkapa liikunnan ja ravinnon merkityksen työhyvinvointiin.

Liikunta, mitä päivä pitää sisällään voi koostua asiakkaan tarpeiden mukaan kaikkesta jääurheilusta esim. jääkiekosta, curlingista tai kaukalopallosta. Se voi pitää sisällään kuntosaliharjoittelua, kahva-kuula jumppaa tai muuta toiminnallista liikuntaa Tuplajäät Oy:n tiloissa. Kaikki liikunta voi olla ammattilaisten ohjaamaa tai vapaata asiakkaan toiveiden mukaan. Ruokailut hoituvat B-oikeuksineen aina aamupalasta iltapalaan lounas- ja tilausravintola Pakkiparin toimesta asiakkaan toiveiden mukaisesti. Pakkipari toimii Tuplajäät Oy:n tiloissa myös kahviona. Iltatoimintaa voidaan järjestää mm. Tuplajäiden kokous- ja saunatiloissa. Myös ajankohdan sopiessa päivä voidaan päättää esimerkiksi KalPan Liiga-otteluun DataGroup Areenalle. Liput kuuluvat asiakkaalle päiväpakettiin.

Tarkoitus on tuottaa kaksi erilaista esimerkkipäivää, joita voisi lähteä markkinoimaan eteenpäin. Markkinoinnissa kuitenkin täytyy tuoda asiakkaalle selvästi esille, että heillä on täysi mahdollisuus vaikuttaa itse päivän sisältöön ja teemaan. Tämä monimuotoisuus ja valinnanvapaus on kilpailuetu moneen kilpailijaan.

6.4.1 Esimerkkipäivä 1 (Jääkiekkoilijan pelipäivä)

Tarkoitus on demonstroida jääkiekkoilijan kokonaista pelipäivän kulkua. Päivä alkaa Tuplajäät Oy:n kokoustiloissa kattavalla urheilijan aamupalalla. Aamupalan yhteydessä käydään päivän kulkua läpi, tutustutaan Tuplajäät Oy:n tiloihin ja pidetään ”valmentajan aamupalaveri”. Aamupalaveri pitää sisällään tietoisuuden jääkiekosta, niin taktisilta kuin fyysisiltä ominaisuuksiltaan ja käydään tuleva aamuharjoitus läpi. Tämän jälkeen siirrytään aamuharjoituksen pariin. Harjoitus sisältää ohjatun alkulämmittelyn, jääharjoituksen (jääkiekko), sekä loppuverryttelyn.

Aamuharjoituksen jälkeen lounas, jonka yhteydessä pidetään luento tulevasta illan pelistä. Käsiteltäviä asioita mm. oma ja vastustajan pelitaktiikka. Tämän jälkeen rentoa yhdessäoloa ohjaajan opastuksella, mutta edelleen kiinni teemassa. Tämän jälkeen saunatilat käytettävissä, jonka jälkeen yhdessä päivällinen. Päivällisellä pidetään vielä ”valmentajan Pelipalaveri”. Pelipalaverissa käydään vielä läpi päivän aikana koettua ja opittua hyvässä hengessä, sekä siirretään ajatukset tulevaan, johon kohta alkavaan peliin. Pelipalaverin jälkeen siirrytään yhdessä DataGroup Areenalle seuraamaan KalPan Liiga-ottelua, johon päivä päättyy.

6.4.2 Esimerkkipäivä 2 (Curlingin perusteet)

Päivä alkaa Tuplajäät Oy:n kokoustiloissa lounaalla. Lounaan yhteydessä käydään läpi päivän kulkua ja tutustutaan lajiin nimeltä curling. Käydään läpi curlingin säännöt ja toimintatavat. Samassa yhteydessä asiakasyritys voi pitää oman luentonsa tai palaverin sovituksessa välissä. Tämän jälkeen siirrytään kaukalo, harjoitellaan ja pelataan curling ottelu. Ottelun jälkeen päivällinen, jonka yhteydessä curling ottelun palkintojen jako. Päivällisen jälkeen päivä päättyy saunatiloihin ja iloiseen yhdessä oloon.

7 YHTEENVETO

Tuplajäät Oy oli itselleni tuttu yritys jo ennen tätä opinnäytetyötä jääkiekkoharrastuksen, sekä 2010 päättyneen työsuhteeni myötä. Aihe tähän opinnäytetyöhön syntyi keskusteluissa toimeksiantajan kanssa. Yrityksellä oli halukkuutta kehittää palveluiden myyntiä ja tieto yrityksen palveluiden potentiaalista lisäsi omaa motivaatiotani työtä kohtaan. Aloitin työni marraskuussa 2016 teorian ja tiedonhaulla. Validien teorialähteiden löytäminen konseptointiin oli osakseen haastavaa, koska suomenkielisiä lähteitä löytyi harvakseltaan. Kun teoriaosuus oli pääpiirtein valmis, aloitin haastattelut tammi-kuussa 2017. Puhelinhaastattelut osoittautuivat pian haastaviksi, koska haastatteluihin täytyi saada isojen yritysten esimiestehtävissä toimivia henkilöitä. Haastatteluni oli haastavaa sopia heidän kiireisiin aikatauluihinsa. Alkuun ajattelin haastattelujen noudattavan enemmän teemahaastattelun kaavaa, eli haastattelu olisi vapaampi eikä valmiita kysymyksiä välttämättä tarvittaisi. Huomatessani, että haastateltavien aika oli kortilla, joten päätin tehdä haastatteluista strukturoidut ja laadin valmiit kysymykset. Näin haastattelu tilanne ei kestäisi välttämättä ajallisesti, niin pitkään kuin teemahaastattelut. Kasvotusten käyty haastattelutilanne olisi voinut toimia tässä työssä paremmin, kuin puhelinhaastattelu. Koen kuitenkin, että haastatteluun osallistuneet henkilöt ja tarkasti strukturoidut haastattelu kysymykset tuottivat mittaus- ja tutkimusmenetelmältään validin tuloksen. Tulosten näkökulmasta validiteetti on myös hyvä, jokaiselle yritykselle yksilöitiin haastattelujen perusteella yksilöity suunnitelma, miten ja mihin palveluihin yrityksellä on resurssit ja kiinnostusta. Kuten aiemmin totesin, pidemmät kasvotusten käydyt haastattelut olisivat voineet antaa enemmän tietoa ja analysoitavaa. Strukturoitu puhelinhaastattelu antoi kuitenkin tarvittavan määrän tietoa, jotta kattava analyysi voitiin tehdä.

Toimeksiantaja tulenee toteuttamaan ainakin osan työssä esitetyistä myynnin tehostuskeinoista. Niiden käyttöönotto vaatii vielä yhteydenottoa asiakasyritykseen ja tarkempaa keskustelua asiakasyrityksen sen hetkisestä palveluntarpeesta. Työssä esitetyt kehitystoimet varmasti auttavat Tuplajäät Oy:tä kehittämään palvelujensa myyntiä erityisesti aamu- ja iltapäivä aikojen osalta.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- BACKMAN, Marjo ja FROM Jelena 2010. Liikunnan vaikutus työhyvinvointiin. Opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkea koulu.
- Grönroos, Christian 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- HILTUNEN, Leena 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. WWW-dokumentti. [Viitattu 3.2.2017] Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf
- JAAKKOLA, Elina, ORAVA, Markus ja VARJONEN, Virpi 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Helsinki: Tekes. Saatavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf
- JUUJÄRVI, Soile, PESSO, Kaija, HIITOLA, Briitta ja HÄGG, Minna. (2012). Saappaat suurpellon savessa. Kouliihankkeen väliarviointi. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu. [Viitattu 12.2.2017] Saatavissa: <https://www.laurea.fi/dokumentit/Documents/1.%20Juuj%C3%A4rvi%20toim%20Saappaat%20Suurpellon%20savessa.pdf>
- KILPIMAA, Pekka 24.1.2017. Ylläpitopäällikkö. Mestar Oy. [Puhelin haastattelu]
- Kvalitatiivinen tutkimus. 2017. Taloustutkimus. [Viitattu 23.2.2017]. Saatavissa: http://www.taloustutkimus.fi/tuotteet_ja_palvelut/tiedonkeruutkaisu_ja_monitila/kvalitatiivinen_tutkimus/
- Kvantitatiivisen analyysin perusteet 2017. Virtuaali ammattikorkeakoulu. [Viitattu 23.2.2017] Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>
- MIETTINEN, Kirsti 2012. Kasvunvara - Työkaluja parempaan palveluun. [Viitattu 20.2.2017] Saatavissa: <http://www.proagria.fi/www/nettilehdet/kasvunvara/kirja>
- Miettinen, Satu 2009. Johdatus palvelumuotoiluun. [Viitattu 13.2.2017] Saatavissa: <http://www.sli-deshare.net/samietti/johdatus-palvelumuotoiluun>
- MIETTINEN, Satu 2010. Palvelumuotoilun työkalut. [Viitattu 20.2.17] Saatavissa: https://www.sli-deshare.net/samietti/palvelumuotoilun-tyokalut?next_slideshow=1
- MIETTINEN, Satu 2011. Palvelun konseptointi. [Viitattu 18.2.2017] Saatavissa: <http://www.sli-deshare.net/samietti/palvelun-konseptointi>
- Palvelujen ja tarjooman konseptointi 2015. Talent Vectia. Saatavissa: <http://www.talentvectia.com/fi/palvelujen-ja-tarjooman-konseptointi>
- PUTTONEN, Sampsa, HASU, Mervi ja PAHKIN, Krista 2016. Työhyvinvointi paremmaksi. Juvenes-Print, Tampere, 2016. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%C3%B6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1>
- PÄIVINEN, Joni 23.1.2017. HR-Päällikkö. Powerflute – Savon Sellu. [Puhelin haastattelu.]
- Rissanen, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: PoleStar Ltd.
- SAARANEN-KAUPPINEN, Anita, PUUSNIEKKA, Anna, KUULA, Arja, RISSANEN, Riitta ja KARVINEN, Ikali 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Kvali-MOTV. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisu. [Viitattu 24.2.2017] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf
- SATULI, Mikko 27.1.2017. Henkilöstöjohtaja. Lujabetoni Oy. [Puhelin haastattelu]
- Smart Education. University of Jyväskylä. Konseptointi. [Viitattu 22.1.2017] Saatavissa: <http://smar-teducation.jyu.fi/projektit/systech/Periaatteet/suunnittelun-periaatteet/konseptointi>
- SMITH, Aaron ja STEWART, Bob 2015. Introduction to Sport Marketing. Oxon: Routledge.
- SODUNSAARI, Aki 2010. Liikunta- ja hyvinvointipalvelut työhyvinvoinnin kehittäjänä. Liikuntapedagogiikan pro gradu. Liikuntatieteiden laitos Jyväskylän yliopisto.

Tekes. 2010. Palveluliiketoiminnan sanasto. Julkaisut. [Viitattu] 16.1.2017. Saatavissa:
http://www.tekes.fi/Julkaisut/palveluliiketoim_sanasto.pdf

TYÖTERVEYSLAITOS. Sopeutuminen vuorotyöhön. [Viitattu 11.1.2017] Saatavissa:
<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/vuorotyso/sopeutuminen-epatyypillisiin-tyoaikoihin/>

VIROLAINEN, Harri 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki: Books on Demand.

LIITE 1: TUPLAJÄÄT AREENA 2 VARAUSKALENTERI. VKO 8.

Tuplajää Oy			AREENA 2 VKO 8					
AIKA	ma 20.2	ti 21.2	ke 22.2	to 23.2	pe 24.2	la 25.2	su 26.2	AIKA
07:00	7:00 - 8:00		7:00 - 8:00	7:00 - 8:00	7:00 - 8:00			07:00
07:30	Aamuvirkut		Duunivaruste	Varuskunta	Traktor			07:30
08:00						8:15 - 9:15	8:15 - 9:15	08:00
08:30		8:30 - 9:30			8:30 - 9:45	Tosi Leidit	Äijät	08:30
09:00		RockSurfers			Akatemia 8	9:30 - 10:30		09:00
09:30						Easy Hockey	9:30 - 10:30	09:30
10:00							KuTa	10:00
10:30						10:45 - 11:45	10:45 - 11:45	10:30
11:00						KULS muod	Hot Wings	11:00
11:30						12:00 - 13:00		11:30
12:00						KULS yksinluis	12:00 - 13:00	12:00
12:30							Sege-TerU	12:30
13:00					13:15 - 14:15	13:15 - 15:30	13:15 - 14:15	13:00
13:30					SIIPIVEIKOT	04 Ducks-KallSi	KHL-EPH	13:30
14:00							14:15 - 15:00	14:00
14:30	14:30 - 15:30	14:30 - 15:30	14:45 - 15:35	14:30 - 15:30	14:30 - 15:30		Lintunen(ei ajoa)	14:30
15:00	MV:T	KULS yksinluis	C MV	KULS muod	YARA		15:15 - 16:45	15:00
15:30	15:45 - 16:35	15:45 - 16:35	15:45 - 16:35	15:45 - 16:35	15:45 - 16:35	15:45 - 18:00	harrastemoket	15:30
16:00	MV:T	KULS yksinluis	KuTa	Mosquitos	05 pohj	03 3A-IPK		16:00
16:30	16:45 - 17:35	16:45 - 17:35	16:45 - 17:35	16:45 - 17:35	16:45 - 17:35			16:30
17:00	08 pohj	G pohj	04 3 A	07 pohj	D 03 3 A		17:00 - 18:00	17:00
17:30	17:45 - 18:35	17:45 - 18:35	17:45 - 18:35	17:45 - 18:35	17:45 - 18:35		Luistelukoulu	17:30
18:00	07 pohj	C 01 I	C 01	D Pakit	C 02 3A	18:15 - 19:15	18:15 - 19:15	18:00
18:30	18:45 - 19:35	18:45 - 19:35	18:45 - 19:35	18:45 - 19:35	18:45 - 19:35	Nilsia	Kiekkokoulu	18:30
19:00	D/E tytöt	C luistelu	C 02 3A	D hyökääjät	D 03 2A			19:00
19:30	19:45 - 20:35	19:45 - 20:35	19:45 - 20:35	19:45 - 20:35	19:45 - 20:35	19:30 - 20:30	19:30 - 20:30	19:30
20:00	Naiset Akatemia	C 02 3A	D 03 3 A	C 02 Team	Naiset Akatemia	JÄTKÄT	Leidit	20:00
20:30					20:45 - 21:45			20:30
21:00	20:45 - 21:45	20:45 - 21:45	20:45 - 21:45	20:45 - 21:45	Riistavesi	20:45 - 21:45	20:45 - 21:45	21:00
21:30	SELLU	C 01 Akatem	Vuorelan Ässät	Auto-Kuopio		Tosi Äijät	JUNTAN	21:30
22:00	22:00 - 23:00	22:00 - 23:00	22:00 - 23:00	22:00 - 23:00	22:00 - 23:00	22:00 - 23:00	22:00 - 23:00	22:00
22:30	KurPa	KuoLo Ry	Tosi Äijät	Kalis / Tarina	SWT-Claybay	Team Jöröt	Derby	22:30
23:00								23:00
23:30								23:30

LIITE 2. HAASTATTELURUNKO

- 1) Onko yrityksessänne järjestetty työntekijöille mahdollisuutta liikuntapalveluihin, työajalla tai sen ulkopuolella? Jos on niin millaista?
- 2) Millaista rasitusta työssä tulee?
- 3) Jos liikuntapalveluita ei ole, näkisittekö mahdolliseksi sellaisen järjestämisen tulevaisuudessa? (Resurssit, työn tekijöiden halukkuus yms.)
- 4) Millainen liikuntamuoto voisi olla kyseessä? (Mies/naisvaltainen ala? Kuntosali, jäätliikuntaa yms.)
- 5) Olisiko yrityksessänne mahdollista järjestää liikuntapalvelut aamu- ja iltapäivälle?

LIITE 3.1: HAASTATTELURUNKO + LITTEROINTI. POWERFLUTE – SAVON SELLU. HAASTATELTAVA HR. PÄÄLLIKKÖ JONI PÄIVINEN.

Haastattelu koskien työnantajan mahdollistamista liikuntapalveluista työntekijöilleen.

Haastattelija: Onko yrityksessänne järjestetty työntekijöille mahdollisuutta liikuntapalveluihin, työajalla tai sen ulkopuolella?

Haastateltava: Kyllä on mahdollisuus liikuntapalveluihin, pääsääntöisesti työajan ulkopuolella.

Haastattelija: Tarkoittaako työajan ulkopuolella klo 16.00 jälkeen?

Haastateltava: Kyllä.

Haastattelija: Millaisia liikuntapalveluja yrityksenne tarjoaa työntekijöilleen?

Haastateltava: Erilaisia ryhmäliikunta tunteja ja mm. kaukalopalloa.

Haastattelija: Onko yrityksellänne tarkoitus tulevaisuudessa lisätä liikuntapalveluja työntekijöilleen vai koetteko tämän hetkisen tilanteen toimivaksi.

Haastateltava: Koemme, että liikuntapalvelut ovat tällähetkellä hyvällä tasolla ja pidämme todennäköisesti tilanteen ennallaan.

Haastattelija: Olisiko yrityksessänne mahdollista järjestää liikuntapalveluja aamu- ja iltapäivälle?

Haastateltava: Kyllä vuorotyötä tekeville työntekijöille aamu- ja iltapäiväliikunta olisi mahdollista järjestää.

Haastattelija: Kiitos, näillä kysymyksillä mielestäni saimme olennaiset asiat käytyä läpi.

Haastateltava: Kiitos.

LIITE 3.2: HAASTATTELURUNKO + LITTEROINTI. MESTAR OY. HAASTATELTAVA YLLÄPITOPÄÄLLIKKÖ
PEKKA KILPIMAA.

Haastattelu koskien työnantajan mahdollistamista liikuntapalveluista työntekijöilleen.

Haastattelija: Onko yrityksessänne järjestetty työntekijöille mahdollisuutta liikuntapalveluihin, työajalla tai sen ulkopuolella?

Haastateltava: Kyllä on. Pääsääntöisesti erilaiset ryhmäliikuntatunnit, sekä uutena taukoliikunta.

Haastattelija: Millaista räsitusä työntekijöille tulee työssä?

Haastateltava: Yrityksessä on paljon fyysistä työtä tekeviä, joten selkä-, hartia- ja niskavaivat yleisiä.

Myös istumatyötä tekeviä löytyy. Työtehtävät ovat laidasta laitaan, joten vaivat luonnollisesti myös.

Haastattelija: Onko yrityksellänne tarkoitus tulevaisuudessa lisätä liikuntapalveluja työntekijöilleen vai koetteko tämän hetkisen tilanteen toimivaksi?

Haastateltava: Tarkoituksena on lisätä liikuntapalveluja. Esimerkiksi taukoliikunta on uusi vastikään lanseerattu juttu. Jatkossa tulemme panostamaan työntekijöiden hyvinvointiin ja liikuntapalveluihin lisää resursseja.

Haastattelija: Oletteko pohtineet millä tavoin tai minkälaisista liikuntaa olisi tarkoitus lisätä?

Haastateltava: Ohjattua ryhmäliikuntaa. Yrityksessä työskentelevistä noin 70% on miehiä ja 30% naisia. Kaikille ei kannata tarjota samanlaista liikuuntamuotoa.

Haastattelija: Olisiko yrityksessänne mahdollista järjestää liikuntapalveluja aamu- ja iltapäivälle?

Haastateltava: Kyllä se mahdollista olisi. Vaatisi järjestelyjä, mutta täysin mahdollista.

Haastattelija: Kiitos haastattelusta.

Haastateltava: Kiitos.

LIITE 3.3: HAASTATELURUNKO + LITTEROINTI. LUJABETONI OY. HAASTATELTAVA HENKILÖSTÖJOHTAJA MIKKO SATULI.

Haastattelu koskien työnantajan mahdollistamista liikuntapalveluista työntekijöilleen.

Haastattelija: Onko yrityksessänne järjestetty työntekijöille mahdollisuutta liikuntapalveluihin, työajalla tai sen ulkopuolella?

Haastateltava: Kyllä. Yrityksessä on käytössä Lujatiimi toiminta. Yritys tukee Lujatiimin kautta alueellisia toimipisteitä, joissa varat käytetään tukemaan henkilöstön virkistystoimintaa ja liikuntapalveluja. Henkilöstölle tarjotaan monipuolisesti erilaisia liikuntamuotoja esimerkiksi kuntosali harjoittelua. Kaikki ovat pääsääntöisesti vapaa-ajalla tapahtuvaa toimintaa.

Haastattelija: Millainen on yrityksenne henkilöstön sukupuolijakauma?

Haastateltava: 8% naisia ja 92% miehiä.

Haastattelija: Onko yrityksellänne tarkoitus tulevaisuudessa lisätä liikuntapalveluja työntekijöilleen vai koetteko tämän hetkisen tilanteen toimivaksi?

Haastateltava: Liikuntapalveluihin lisättiin resursseja kuluvan vuoden alussa.

Haastattelija: Olisiko yrityksessänne mahdollista järjestää liikuntapalveluja aamu- ja iltapäivälle?

Haastateltava: Kaikki toiminta tapahtuu työntekijän vapaa-aikana. Yrityksessä on vuorotyöjärjestelmä, joten kyllä varmasti liikuntapalveluja käytetään tälläkin hetkellä aamu- ja iltapäivä aikaan.

Haastattelija: Kiitos haastattelusta.

Haastateltava: Kiitos.